

CENTRO DE INSTRUCCIÓN MARITIMA PAUL MÜLLER

R.D. N° 725-2022 DGCG
MARINA DE GUERRA DEL PERU

MANUAL DE CONTROL DE MULTITUDES

En cumplimiento con el Convenio Internacional de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar de 1978, y la enmienda 2010

Sección A-V/2 (párrafo 1)

CONTENIDO

Tema	Pág.
Introducción	3
Objetivo	3
Control de Multitudes	3
Consideraciones Generales	5
Conocimiento de los dispositivos salvavidas y planes de control	6
Conocimiento de las rutas de escape	6
Asistencia a los pasajeros en ruta a las estaciones de abandono	7
Habilidad para dar órdenes claras	7
Tomar control en corredores, pasillos y escaleras	7
Mantener las rutas de escape despejadas y libres de obstáculos	8
Evaluación de las personas que lo necesiten y las que necesiten asistencia especial	9
Búsqueda en las acomodaciones	9
Procedimiento para el abandono	10
Mantenimiento del orden	10
Procedimientos para evitar el pánico	11
Cuatro causas de pánico colectivo son generalmente conocidas	11
Lista de conteo de los pasajeros para le evaluación	13
Vestimenta de los pasajeros y chalecos salvavidas	14

Introducción

Objetivo

- Tener conocimientos de algunas consideraciones con respecto al uso de los dispositivos salvavidas y los planes de control.
- Conocer detalles para la asistencia de los pasajeros en ruta de las estaciones de embarco y lo concerniente a los procedimientos de reuniones.
- El curso está dirigido a los capitanes, oficiales y demás personal que está designado de acuerdo al cuadro de obligaciones a asistir a los pasajeros en casos de emergencias a bordo de los buques de pasajeros.

Control de Multitudes es:

- La habilidad para manejar inteligente y disciplinadamente una situación de emergencia.
- El control de multitudes es una avanzada destreza práctica, el cual el entrenamiento es el factor determinante para la realización del mismo.
- Es muy importante acotar de que todas las situaciones de emergencia no va a ser iguales puesto que las características pueden variar.



El entrenamiento del control de multitudes es muy diversificado en donde vamos a contar con distintos escenarios, incluyendo también el potencial necesario para la improvisación.

Los posibles escenarios que podemos contar entre otros tenemos:

- Fuego en puerto o navegación.
- Encallamiento o embarrancada.
- Colisión en áreas portuarias o en navegación (abordajes)
- Ataques terroristas.
- Bombas en puerto o en navegación.

El objetivo principal de un efectivo control de multitudes es optimizar las oportunidades de supervivencia de los pasajeros y de la tripulación. Este objetivo tiende a mantener en la mente de todos de que siempre existe la posibilidad de poder hacerlo.

La gente tiende a reaccionar muy tarde en situaciones de emergencia a causa de:
- La tendencia a creer que el peligro no es inmediato.
- Quieren tener mas información de la situación.
- Ellos reconocen el peligro, pero son optimistas acerca de cómo salir de la situación.

Cuando finalmente la gente reacciona, reaccionan de tres formas distintas:

- Activamente: 10 – 30 % quieren hacer algo acerca de la situación de emergencia. Ejemplo ellos muchas veces quieren tratar de bajar un bote salvavidas, participar en el combate de incendio con mangueras o proceder con un extintor.
- Pasivamente: 50 – 75 % esperan para que alguien les diga que tienen quehacer.
- Atemorizadas: 1 – 3 % entran en un estado de reacciones emocionales violentas. Ellos pueden gritar o reír, salir corriendo y algunas otras reacciones que empeoran la situación.



Hay que hacerse cargo de la situación y establecer el orden para evitar los efectos negativos que causan estas reacciones. Todos esperan que alguien se haga cargo de la situación. Si nadie de la tripulación tomar el control, pueden darse las siguientes situaciones.

- Las personas activas empiezan afrontando la situación, frecuentemente sin tener conocimiento de cómo hacerlo. De ese modo, pueden elegir soluciones que pueden ocasionarles daño.
- Algunas de las personas pasivas eligen seguir a las activas. Otras continúan esperando ayuda.
- Esos que son miedosos pueden entrar en un estado emocional de extremo pánico.

Al hacernos cargo, debemos tomar las siguientes consideraciones:

- Situación: explicar la situación actual a los pasajeros. Evitando las explicaciones de detalles innecesarios.
- Tarea o misión: explicar a los pasajeros que se supone que hay que hacer o vamos hacer.
- Ejecución: explicar como ellos supuestamente deben hacerlo, aclarar lo dicho y proceder a dar las órdenes.
- Administración: qué procedimientos existe para ésta situación?. Qué soporte podemos obtener de la organización de emergencia a bordo?, de acuerdo al cuadro de obligaciones y los procedimientos establecidos por la compañía en casos de emergencias.
- Liderazgo y comunicación: quién es el encargado? Se supone que de los tantos tripulantes presente un se encargará de la situación, mientras que los otros deben apoyar a la persona encargada. Como comunicarse con los tripulantes y como organizar la emergencia considerándola como tal.

CONOCIMIENTOS DE LOS DISPOSITIVOS SALVAVIDAS Y LOS PLANES DE CONTROL





Los principales temas que podemos identificar considerados dentro de los planes de control son:

- Localización y conocimiento de los dispositivos salvavidas, como los botes salvavidas, botes de rescate y balsas salvavidas.
- Rutas de escape.
- Puertas que se deben cerrar durante una emergencia, como las puertas estancas y puertas contra fuego.
- Control de puertas, subestaciones y estaciones locales.
- Control de ventilación.

Los deberes específicos a estos temas se detallaran posteriormente, tomando muy en cuenta de los ya supuestamente conocidos. El personal que no tiene experiencia a bordo se le asignará deberes esencialmente de seguridad que no requieran explicación profunda de toda la acción necesariamente.

Rutas de Escape

¿Qué es una ruta de escape?

Son puertas y escotillas marcadas con señales que dicen puerta o salida de emergencia. Incluyen también otras aperturas que vienen de ciertas áreas como corredores, pasillos y otras vías.

Los tripulantes, en particular el personal de hotelería, deben de conocer todas las rutas de escape. El personal frecuentemente cree que estas rutas de escape solamente consisten en aperturas marcadas con señales de salida de emergencia solamente.

Habilidad para asistir a los pasajeros en ruta a las estaciones de abandono o embarco

La asistencia a los pasajeros en estas rutas generalmente representa las etapas iniciales e intermedias de una situación de emergencia. Estas etapas se caracterizan por la confusión, desorganización e impedimentos en las salidas y por la acción. En esta situación, es esencialmente necesario establecer la autoridad.

Habilidad para dar órdenes claras

Para establecer claramente el orden en una situación de emergencia, hay que estar primero, lo más cerca físicamente y tomar en cuenta lo siguiente:

- Ubicación: si es posible estar ubicado en un lugar donde podamos tener a la vista a todos. Sea esto en un peldaño de una escalera o una plataforma para estos casos.
- Vestimenta: como mucho de los pasajeros no conocen personalmente a cada tripulante, ellos siempre mirarán algo físicamente en nosotros que demuestre nuestra autoridad, fijándose mucho en lo que respecta a nuestra ropa. Por eso es muy importante tener un uniforme o un distintivo de oficial.
- Actitud física: Demostrar confianza en si mismo, estar bien parado y establecer contacto visual. Hay que tratar de usar un lenguaje que pueda ser entendido.

Sobre establecer presencia física, estar en disponibilidad para transmitir las órdenes usando su propia voz. Variar las órdenes de acuerdo ala situación que se dé. Estar forzosamente presente cuando sea necesario, por ejemplo, cuando los pasajeros estén actuando ilógicamente confrontando pánico y cuando estén empeorando o dificultando una situación de emergencia. Tratar de estar tranquilo cuando se esté en una situación que se tenga que calmar a un pasajero asustado.

Una relativa forma de expresar las cosas es decirlas con energía pero suave, lo cual resulta más fácil para ser escuchado.

Mantener el orden de la manera más simple como sea posible; las personas en situaciones bajo presión tienden a reducir la capacidad de percepción de mensajes complejos. Además repetir las ordenes a intervalos regulares. Hacer esto aseguran que los pasajeros puedan entender las órdenes. Esto también influye para que los pasajeros tengan la impresión de que la situación está bajo control, y que este es un plan que se sigue bajo sus acciones.

Control de los pasajeros en pasillos, escaleras y pasadizos

Usted tiene que tener una clara idea de todos los posibles escenarios de urgencias y las consecuencias prácticas que esto conlleva. Situaciones diferentes muchas veces requieren distintas rutas de escapes, como por ejemplo, durante un fuego, relativamente se utilizan rutas de escapes muy estrechas, a la vez que un encallamiento se utilizan los

pasadizos regulares para la evacuación. Las rutas de escape son una alternativa, para cuando las rutas utilizadas regularmente, están obstruidas por la acción de un fuego inundación o daños a causa de una colisión.

Siempre hay que considerar que los pasajeros están desplegados en todos los lugares del buque en situaciones normales. Esto varía grandemente con las condiciones del tiempo y de los eventos especiales que se tengan. Un tripulante siempre debe estar preparado para manejar un gran número de pasajeros en cualquiera situación de emergencia.

Algunos tripulantes deben estar ubicados en los lugares más importantes de la rutas de escape, como por ejemplo donde los pasajeros puedan confundirse y puedan elegir una dirección distinta y también en los puntos de reunión. Esto normalmente está bien definido en los procedimientos de urgencias y en el cuadro de obligaciones o muster list.

Una definición clara de las responsabilidades locales es requerida. Si un tripulante está desaparecido, otro debe ser designado como una alternativa en los procedimientos de urgencia. Usted debe estar enterado de la información necesaria que usted necesita saber, para salir adelante responsablemente en un manejo efectivo de una situación, como por ejemplo, durante un fuego usted debe saber donde es, para conducir a los pasajeros al lugar y dirección correcta. Además, estar enterado de los escenarios donde la información se puede perder y saber que hacer en estos casos.

En algunas situaciones puede ser beneficioso encontrar ayudantes, de entre los pasajeros.
Usted puede necesitar ayuda cuando:

- El grupo es muy numeroso, y se tiene poco conocimiento o no se tiene asistencia por parte de otro tripulante.
- El pánico ha afectado a algunas persona del grupo.
- Existen personas discapacitadas en el grupo.
- Existen niños en el grupo sin parientes presentes en el grupo.

Los ayudantes pueden ser:

- Personas serenas
- Personas físicamente aptas
- Personas que tienen conocimientos de situaciones de emergencias, como por ejemplo profesionales de la armada, departamento de bomberos o paramédicos.
- Personas que tienen conocimientos de marina mercante.

Es particularmente beneficioso utilizar a las personas que tienen conocimientos como ayudantes, pues su intervención es de suma importancia en el manejo de situaciones que necesitan especial asistencia.

Rutas de Escape libre de obstáculos

Las típicas obstrucciones en las rutas de escape lo constituyen los seguros de las puertas, cajetas, carritos y ropa de lavandería. Para evitar tales obstáculos es esencial

estar enterados de éstas situaciones día a día. Todos los tripulantes deben conocer las rutas de escape, que existan.

Evaluación de las personas que lo necesiten y las que necesiten asistencia especial

Tenemos que tomar en consideración a las personas deshabilitadas y aquellas que necesiten asistencia especial cuando se asignan los pasajeros en las cabinas. La asignación de las cabinas debe ser de tal modo que deben estar lo más próximo a la estación de abandono, esto es esencial para el acceso a la evacuación de éstos pasajeros. Esto se determina normalmente con mucho cuidado cuando el pasajero quiere viajar.

La actitud y la comunicación en una sola vía con algunos pasajeros tienen que ser cuidadosamente consideradas ante cualquiera situación de emergencia que surja. Personas desvalidas que pueden ser, mentalmente retardadas, con disturbios emocionales, con impedimentos de visión, audición, habla y algunos con impedimentos para caminar. Dependiendo de los impedimentos se hace necesario, algunas veces, hablar mucho, hablar poco, suave, gesticular, hacer señas y proveer de ayuda física. Algunos perros guías, personas acompañantes, no les gustan verse separadas de éstas personas desvalidas.

Una persona desvalida también puede ser una persona que ha sufrido un percance o accidente durante la emergencia. Adicionalmente al equipo propiamente para la transportación de la persona, algunas veces es necesario trasladarla con ciertos equipos médicos o sistemas de soportes requeridos.

Los pasajeros desvalidos o impedidos comúnmente necesitan de equipos especiales, tales como sillas de ruedas, camillas, medicamentos o equipos médicos. Los tripulantes, tienen que estar familiarizados con éste equipo. Los ayudantes anteriormente mencionados, que normalmente son los acompañantes de éstas personas, son muy útiles para la evacuación de éstos pasajeros.

Para futuras consideraciones, hacer referencia a MSC/Circ. 735 Recomendaciones para la operación en barcos de pasajeros para la manipulación de personas desvalidas.

Búsqueda en los espacios de las acomodaciones

Los pasajeros muchas veces eligen estar en sus cabinas, que es lo contrario a las recomendaciones de las instrucciones de emergencia. Ellos pueden ser fácilmente vencidos por el humo o en otros casos incapacitados para valerse por si solos; ellos pueden estar inhabilitados para moverse y comunicar su angustia. Las técnicas para la investigación o búsqueda, incluyen la planificación y comunicación en diferentes escenarios normalmente definidos en los procedimientos de emergencia. Normalmente se tienen que tomar los siguientes puntos en consideración:

- Marcado de las cabinas que previamente se han inspeccionado.

- La búsqueda se realiza de una forma segura por el grupo y se utiliza el equipamiento apropiado.
- Se establece la coordinación entre el grupo de rescate y otros grupos como por ejemplo el grupo de combate de incendio.
- Se establece la comunicación entre los grupos, el oficial que esta comandando en el escenario y el comandante en el puente.

Procedimiento para el abandono

En general

El embarco y el abandono de los tripulantes son la etapa final de la evacuación. Las emergencias pueden desencadenarse considerablemente, y los peligros pueden aparecer inmediatamente a bordo. La fila de personas, la espera, dan por resultado la tensión, que es la característica típica de ésta etapa. El mantenimiento del control es lo más importante.





Manteniendo el orden

Mantener el orden, es una función de la persona que va a estar encargada de la situación, mirando claramente y reasegurando ser entendido.

La función primaria para mantener el orden, es la organización de las filas de personas, asegurar el ordenamiento al abordar y asegurar que las personas se sienten correctamente en los botes o balsas salvavidas. La mejor vía para organizar las filas de personas en una situación de emergencia es, hacer que las personas coloquen las manos en el hombro de las personas que se encuentren al frente. Esto asegura en gran medida la situación y hace que las personas sientan menos temor.

Procedimientos para evitar el pánico

Conocemos muy poco acerca del pánico, en particular como conducta en un grupo. Entre otras cosas, esto no ocurre muy frecuentemente y solamente muy pocas personas son normalmente afectadas. Alrededor solamente de un 1 – 3 % de un grupo, es normalmente afectado por el pánico en una situación de emergencia. Además, esto es usualmente una reacción individual; el pánico en el mundo es frecuentemente aplicado de una manera estrictamente individual, que pueden ser reacciones de mas adaptación a las situaciones, inmovilidad, desorganización por sobrevivir intenso miedo a causa de: pánico, a ser víctima en un desastre en una situación de poco peligro y querer escapar en situaciones de graves peligro. El pánico individual ocurre frecuentemente en personas cuya única respuesta es salir corriendo como reacción inmediata.

Aunque el pánico colectivo es una conducta rara, en una situación crítica puede ocurrir. El pánico colectivo es parte de una conducta. Cuando un grupo militar irrumpe dentro de un avión en pleno vuelo, un patrón de conducta ordenada cambia por un patrón de pánico completo.

Existen numerosas características que debemos tomar muy en cuenta en situaciones de pánicos colectivos, de las cuales cuatro de éstas son las siguientes.

- Muchas personas en contacto social con otras, entre sí, simultáneamente pueden demostrar intenso miedo y unos que otros sienten ganas de salir corriendo o escapar o también pueden quedar totalmente inmovilizados.
- Cada uno puede sentir miedo individualmente, y las evaluaciones de peligro exageradas normalmente, que son emitidas por ellos mismos u otros empeoran la situación.
- La huida es un indicativo del supuesto único recurso viable, percibidas por otros.
- Las reglas usuales acordadas deben ajustarse individualmente a cada conducta, así como no trabajar en propósitos cruzados u opuestos. En las instancias más dramáticas de pánico colectivo, las personas se pisotean unas a otras en esfuerzos vanos para ponerse a salvo.

Cuatro causas de pánico colectivo son generalmente conocidas

Primero, pánico colectivo que usualmente ocurre en distintas situaciones, originado por el miedo en algún individuo. Por consiguiente las causas psicológicas por pánico individuales so también causas de pánico colectivo.

Una segunda causa del pánico es la especial característica de la situación en que ellos mismos quieren encontrarse. El pánico colectivo ocurre solo cuando las personas perciben un peligro que es drástico e inmediato, cuando se conoce muy pocas rutas de escape ante un peligro, y cuando ellos creen que existe muy poco tiempo para utilizar éstas rutas. Los requerimientos que toda tercera condición presenta bajo la línea de sentir inmenso miedo en situaciones en donde aparentemente no hay posibilidades de salir o escapar.

Las explicaciones de las situaciones no son completas cuando se hablan de ellas, sin embargo, como indicativo es lo ocurrido en el hundimiento del "Titanic", en donde gran cantidad de personas perdieron su vida por el pánico. El barco visiblemente se estaba hundiendo, y también se conocía de la existencia de muy pocos botes salvavidas para todos los pasajeros, a pesar de todo los hombres se negaban a abordar los botes hasta que las mujeres y los niños lo hiciesen primero. De aquí la tercera causa es la interestimulación de la elemental conducta de las multitudes, y los rumores, que cada grupo de acuerdo a su punto de vista emiten sobre una situación. Esto es difícil de explicar lógicamente por la diferencia de conducta de los pasajeros que pudieron presentar los del Titanic y otros pasajeros en situaciones de pánicos de otros desastres marítimos ocurridos.

De aquí entonces la característica más dramática de conducta de pánico individual casi siempre es ignorar la vida de un compañero, que es la cuarta causa que tiene que ver directamente con la relación individual con nuestros compañeros. Algunas veces el pánico llega a un punto tal de un proceso de desmoralización en donde la conducta empieza privando a la persona y esto termina afectando a todo el grupo.

Así, eludir el pánico colectivo y reducir el número de individuos afectados por el pánico, es esencial para establecer la autoridad y el orden. Los rumores no hay que dejarlos progresar; suplir de información a intervalos regulares, como por ejemplo, repetir las ordenes cada cierto tiempo. Tratar de mantener el optimismo para mantenerlos distraídos lo más posible; tratar de dar la impresión de que el grupo está saliendo de las dificultades por ellos mismos. Sin embargo hay que estar pendientes de aquellos pasajeros que requieran ayuda. A ellos se les informará de la siguiente:

- Información gradual.
- Evitar el dramatismo.
- Ser objetivo.

Es esencial mantener a los pasajeros haciendo algo para alejarlos de la sensación de miedo. La actividad y la información continua es muy útil para esto.

Las personas que son problemas, necesariamente hay que mantenerlas ocupadas, ayudadas por otras personas. Conectar a las personas más activas con las personas que sufren de pánicos son de gran ayuda.

Se necesitan normalmente de dos a tres ayudantes para tratar de controlar una situación para que las personas no sientan las ansias de escapar.

Los niños requieren de especial atención, en particular si ellos están separados de sus familiares. Es indispensable encontrar la persona adecuada para ayudarnos con los niños. Necesariamente tiene que ser una persona adulta que pueda infundir en el niño esa seguridad que ellos necesitan durante toda la emergencia.

Ejemplo:
La alarma general suena a las 05:00, un niño y su abuela salen tambaleándose de una de las cabinas de pasajeros. La anciana mujer obviamente está desorientada y tanto ella como el niño no tienen suficiente ropa ni mucho menos el chaleco salvavidas. Frente a al cabina adyacente corren cuatro personas empujando carritos con ropa, todos mirando muy alertamente, pero sin chalecos salvavidas. Una joven pareja viene corriendo por el corredor procedente de otra cabina. La persona que atiende a los pasajeros de ese corredor, le pregunta a la joven mujer si ella puede ayudar a la anciana y al niño para colocarle los chalecos salvavidas y acompañarlos hacia la estación de reunión. Ella acepta.

Las familias siempre tienen que permanecer unidas lo más posible que sea, especialmente cuando niños pequeños forman parte de éstas. Si no, los familiares entrarán en pánico y empezarán a mirar y buscar a sus parientes en vez de seguir los procedimientos de urgencias.

Lista de conteo de los pasajeros para la evaluación

La lista de pasajeros es vital para el conteo de los pasajeros. Debe existir una lista de pasajeros pertenecientes a cada estación de reunión. Debemos tomar en cuenta distintos escenarios, como enviar pasajeros de otras estaciones, para así proceder a la correcta comunicación par ala consideración de los cambios.

La ausencia de una lista de pasajeros asignados a los botes salvavidas hace que los tripulantes no puedan responder por éstos pasajeros. De éste modo, una eficiente y enfocada búsqueda en el área de los pasajeros no es algunas veces posible.

Ejemplo:
Durante un fuego a bordo en un crucero, los tripulantes buscan los pasajeros restantes en las cabinas y corredores. La alarma de fuego continua sonando entre tanto los pasajeros van hacia los puestos de reunión. Sin embargo, los tripulantes manejan la situación en las estaciones de reunión, desconociendo quienes de los pasajeros faltan en los puestos. Porque no hay la lista de los nombres de los pasajeros y tampoco de qué cabinas provienen.

Debidamente se continúa con la operación del sistema de ventilación, algunos pasillos no son afectados, pero otros sí están llenos de humo. De esta manera la búsqueda y la evacuación de éstas áreas se hacen más difíciles.

Cuatro pasajeros, en dos cabinas adyacentes, se percatan del humo en el corredor y deciden quedarse en sus cabinas y esperar por ayuda. Cuando ambas cabinas son inundadas por el humo, uno de los pasajeros decide tratar de encontrar la salida de escape. Consigue la salida, pero se desmaya mientras monta la escalera.

Un tripulante encuentra el pasajero reanimándola e inmediatamente ésta avisa acerca de las tres personas que se encuentran atrapadas en las cabinas.

El oficial responsablemente envía a un grupo de rescate, encontrando a éstos inconscientes y con severos problemas por inhalación de gases.

Vestimenta de los pasajeros y chalecos salvavidas

La indumentaria elegida por los tripulantes depende del estado del tiempo y de la actividad del momento. Independiente de estos elementos hay que tener mucho cuidado si no se está navegando por zonas consideradas confortables, como por ejemplo el ártico y el antártico.

Cuando se tenga que realizar un abandono en lugares fríos, es importante considerar el uso de mantas y frazadas, las cuales nos ayudarían para auxiliar a las personas que no tengan la indumentaria adecuada o se hayan mojado.